

東京都消費者被害救済委員会

「学習用教材機器（訪問販売）購入契約  
の解除に関する紛争事件」  
報 告 書

昭和 5 3 年 6 月 2 2 日

# 目 次

第1 紛争解決の審議経過および結果について .....	1
第2 紛争の概要 .....	2
第3 あっせん部会 報告書の内容 .....	4
1 あっせんにより成立した協定条項 .....	4
2 部会のコメント .....	5
3 今後の問題点 .....	7
別記1 「前払式特定取引契約々款及び前払式割賦販売契約 約款に定める解約手数料の額の基準について」 .....	10
別記2 「業種別契約書記載標準損料例（社団法人日本割賦協会）」 .....	11
別記3 「適用試算」 .....	12
第4 協定書 .....	13
〔参考資料〕	
1 東京都消費者被害救済委員会審議経過 .....	14
2 あっせん部会 審議経過 .....	15
3 東京都消費者被害救済委員会委員名簿 .....	16

## 第1 紛争解決の審議経過および結果について

当委員会は、昭和53年3月13日、東京都生活物資の危害の防止、表示等の事業行為の適正化及び消費者被害救済に関する条例第26条の規定に基づき知事から付託された「学習用教材機器（訪問販売）購入契約の解除に関する紛争事件」について、これを速やかに解決するため、同日、直ちに学識経験者委員2名、消費者委員1名、事業者委員1名をもって構成するあっせん部会を設け、あっせんによる解決を図った。

あっせん部会は、同年3月20日の第1回部会以降3回の部会を開催し、この間、紛争当事者双方から事情聴取を行い、紛争内容等について慎重に審議した。

同年5月15日の第4回あっせん部会において、当事者双方に対し、部会の見解及びあっせん案を提示し、これにより両者間の紛争を解決するよう求めたところ、当事者双方が同意し、あっせんが成立した。

当委員会は、同年6月22日、あっせん部会から本事件処理の経過及び結果について報告を受けるとともに、あっせん部会から付言された意見の取扱いについて審議した結果、あっせん部会の意見をもって委員会の意見とすることを決定した。

第2 紛争の概要〔委員会付託 昭和53年3月13日52都民消消第570号〕

〔 相談者 A  
相手方 B社 〕

○ 紛争の概要

昭和52年10月21日、相手方セールスマンの訪問を受け、相談者の妻が小学3年の子供の教材の購入契約を結んだ。10月31日に現品が届けられたが、相談者は電話で相手方に解約の意思を伝え、持ち帰ってくれるよう頼んだところ、11月6日に話し合いましたと決まった。

11月6日に相談者はセールスマンに

- (1) 子供には家庭教師をつけていること、そのうえ機械を使えばそれぞれのガイダンスが異なることであろうから、子供が混乱する。
- (2) 現品はそのまま手をつけずに保管してあるので、引き取ってほしい。

と話した。セールスマンは、よくわかった、現品は後日受け取りに来ると約束をした。

その後、取りに来ないので、11月18日に相手方に電話をしたら、使用損料5万1,004円〔教材価格198,000円+手数料(198,000円×12%)×23%〕を請求された。使用損料が高いので、責任のある人と話したいと求めたが応じてもらえなかった。

やむをえず、教材の発売元である会社に電話したところ、同社の事業部門で代理店の総括窓口の会社から、解約できないと断られた。また、12月18日に相手方からも解約できない旨の手紙を受け取った。

○ 消費者センターにおける処理経過

消費者センターでは、相談内容を相手方に伝えた。相手方の主張は、

- (1) この契約では当社に落ち度はない。契約締結後も10月24日には信販会社から、10月26日には当社が確認の電話をしている。
- (2) 教材の配送人(専属の配送会社)やセールスマンが、簡単に解約できるような回答をするはずがない。
- (3) 解約の際の使用損料23%(最初の1カ月)は、会社の内規である。
- (4) 遺憾なのは、わが社をとび越えて発売元の会社に苦情を申し立てたことであり、非常に迷惑を受けた。
- (5) 相談者との直接交渉はしたくないので、消費者センターが仲介の労をとってくれるなら、40,000円の使用損料で解決したい。

とのことであった。

相談者は、納得できるのもであれば額にこだわらないが、納得できない。また、購入契約には、原則として父親の同意が必要とカタログに書いてあるが、自分は同意を求められていない、という意見を表明した。

消費者センターでは、相手方に、40,000円の使用損料の根拠と、同業他社の解約料を示し、さらに譲歩を求めた。

相手方は、

- (1) 40,000円の根拠は、セールスマンの報酬が商品販売価格の22%であり、これだけで既に40,000円を超える損害を会社は被る。

また、消費者センターの協力もあるので、以下の新しい提案を検討してもらえないだろうかと言い、

- (2) 解約に応じない、とするとどうなるのか。
  - (3) 解約に応じた場合の消費者センターが考える妥当な使用損料は。
  - (4) 相談者に、迷惑をかけたという一筆を書いてもらい、適当な額を考える。
  - (5) この際、消費者センターの提示する条件を無条件で受け入れる。
- という案が示された。しかし、「最終的には、同業の会社の解約料が15%（最初の1か月）ならば、これに習って30,000円から40,000円の間でまとめてほしい」と消費者センターに依頼してきた。

消費者センターでは、相談者にこのことを伝えた。

相談者は、

- (1) 会社の態度に一貫性がなく、ますます不審を抱く。
  - (2) 泣き寝入りするであろう多くの人々のために争う。
- という態度であった。

相手方は、それでは会社としても話し合いを白紙にもどして

- (1) 相談者の解約には応じない。
  - (2) 債権は既に信販会社に売り渡してあり、相談者と信販会社との関係になっていて、この件に関して当社は関知しない。
- と態度を硬化させた。

以上の経過によって、消費者センターの処理は困難となった。

○ 東京都消費者被害救済委員会への付託理由

最近、訪問販売に関する紛争が多発している。

なかでも、契約解除及びそれに伴う解約料をめぐる紛争が多数を占め、今後も多発することが予想され、都民の消費生活に与える影響は大である。

このようなことから、本紛争事件を解決するとともに、今後同種の紛争の発生を防止するため、東京都消費者被害救済委員会での公正な判断を求めるものである。

### 第3 あっせん部会 報告書の内容

#### 1 あっせんにより成立した協定条項

- (1) 申立人A、相手方B社双方は、昭和52年10月21日、両当事者間の売買契約が有効に成立したことを認める。
- (2) 申立人、相手方双方は、本日、前項の契約を合意解約する。
- (3) 申立人は、相手方に対し、解約料として金5,000円を支払う。  
相手方は、申立人に対し、申立人が第1項の契約時に相手方に支払った個別指導教室入学申込金2名分金6,000円を返還する。
- (4) 相手方は、申立人が開封しないまま保管中の教材一式を速やかに引き取る。

## 2 部会のコメント

- (1) 本件の紛争においては、当事者双方が冷静な対応を示し、良識ある互譲の精神を發揮されたため、比較的短期間のうちに妥当な解決をみることができたといえよう。
- (2) 事件の経過をみると、申立人と相手方との間の契約は、昭和52年10月21日、申立人の妻と相手方のセールスマンとの間で有効に成立したことについて、結論的には、申立人も相手方も争っていない。訪問販売等に関する法律（以下訪問販売法という）所定の申込書面の交付、クーリング・オフの告知等についても問題は認められない。そして、クーリング・オフの権利を所定期間内に行使しなかった点についても、申立人は争っていない。
- (3) 申立人は、上記契約申込の当時は海外出張中であつたが、帰朝後この契約の存在を知った時点（10月末頃）から確固とした解約の意思を抱き、送付された品物も開封せず梱包されたままで保管した（この状態は、現在に及ぶ）。そして同年11月6日、来訪した相手方の社員との交渉で、解約の合意が成立したものと信じている。

これに対し、相手方は、社員らはセーブ（契約続行への説得を相手方はこう読んでいる）の為に訪問したもので、結果としてセーブできなかったものの、解約を応諾した事実はないと主張している。

この点について、申立人において相手方が解約に承諾したと信じて止むを得ないと思われる事情も存すると考えられるが、前記相手方の訪問意図や話が解約料の問題にまで及んでいないことを考えると、合意解約の成否についてはにわかに判断し難いといわざるを得ない。

- (4) そこで当部会では、契約の成立には問題がないこと、合意解約の成立には争いのあるものの過去にこだわることなく紛争を将来にむかって円満解決するため、あらためて合意の解約を成立させる方向であつせんする方針を定め、当事者双方の合意を得た（協定条項第2項）。
- (5) 解約料については、申立人も支払いを否定するものでなく、むしろ、契約書に解約料を明示する等客観的に明確な解約料の確立を求めた。相手方は、円満解決を前提として、本件については特に本件限りの条件として梱包料等の実損程度の解約料でよいとの態度を示した。なお、相手方は、現在、解約料についての同社内規を再検討中である旨を明らかにした。
- (6) 当部会では、次のとおり考えた。なお、本件にあつては、品物が開封されず、未使用であることは勿論全くの手つかずの状態相手方に返還されるものであることを前提としている。

ア 申立人の主張する中途解約の場合の解約料の明示は、紛争解決への一助となる意味で望ましいといえよう。しかし、それには先ず前提として、いかなる場合に中途解約ができるかという問題を解決しておかねばならないことになる。そうなれば、これは申立人と相手方間の本件契約のみならず、あらゆる訪問販売に共通する問題として検討すべきものということになる。

そこで当部会としては、後記第3で問題を提起することとし、本件紛争の解決に当たっては、当事者間で負担する金額を中心として考慮することとした。

イ 解約料の参考としたのは、別記1、2の2つの基準である。

この基準は、割賦販売法第6条の規定に基礎をおくものであり、債務不履行に因る契約解除の場合に適用されるものであるが、額の算定基礎は「商品の通常の使用料」等、販売業者が現実に受ける損害に限られており、違約罰的な金額は含まれていない。従って、本件のような合意解約の場合にも同様の基準を適用してさしつかえないと考える。

上記基準による試算は、別記3に記したとおりである。

ウ さて、別記3の試算を念頭におくと、本件の解約料としては、10,000円程度の金額が算出されるのであるが、相手方の申し出た実損額は、梱包料等、約3,000円、運送費（配送と返送費で）約2,000円、合計5,000円程度であり、上記金額を下廻るので、この金額で解決するよう、あっせんした。

なお、申立人は契約当初、本件商品代金自体については支払いをしていないが、相手方が3ヶ月の間で行う「自立学習指導教室」への入学申込金を子供2名分6,000円支払っているので、これは相手方より申立人に返還することとする。無論、差し引けば1,000円を相手方が申立人に支払う結果となる（協定条項第3項）。

エ 商品の返還は当然であるが、解約料中に返送料が含まれるから、相手方において引き取るものとした（協定条項第4項）。



### 3 今後の問題点

本件自体は、以上のとおり円満解決をみることができたが、この種の紛争は、東京都消費者センターが取り扱ったものだけでも相当数にのぼっており、さらにセンターに持ち込まれていない不満や紛争はもっと多いとみななければなるまい。

そこで、当部会としてはあえて次のような意見を附言する。これらの意見の中には、法律改正がなされなければその抜本的解決は得られないような内容も含まれているが、なおかつ、以下の趣旨にもとづいて行政の指導運用がなされることが望ましく、またそれによって妥当な解決を得られると考えるものである。

(1) 割賦販売法および訪問販売法によっていわゆるクーリング・オフの制度が設けられたが、これによって当初4日間内における消費者からの解約権が確立されたものの、逆に4日間以降の解約申し出については、クーリング・オフ期間の徒過が販売者側に免罪符を与えた形となって、消費者の申し出が受け入れられない傾向が認められる。

しかし、実際問題としては、訪問販売契約において、契約をめぐる紛争は契約当初の4日間のみ集中的に起こるものではない。特に次のような場合が問題となろう。

ア クーリング・オフ期間後に商品が配達された場合。

事業者は、クーリング・オフの行使によって商品の配送が無駄となることをおそれ、クーリング・オフ期間経過後に商品を配達することが多いと思われるが、消費者側からみると、配達されて実際に使用してみないとその価値効用が納得できない。従って、使ってみて期待と相違する場合があります。

イ 商品の使用者の能力や活用の仕方等によって、使用効果に大きな差が出る場合（特に子供向け学習教材、医療機器等）。

ある程度の期間の反復使用、継続的使用が効果発揮の必要条件とされる場合も同様である。

ウ 商品が一揃いのセットになっており、比較的高額による一括購入とされている場合。

以上のような場合においては、消費者がクーリング・オフ期間経過後に商品が配達され、自分で実際に使用した当初から、場合によっては中途から、これら商品の使用に疑問をいただき、又は使用を中止することになることは少なくない。

そうすると、消費者としては、結局無駄なものを買ってしまったという後悔を感じずるであろうし、割賦の支払いを苦痛と感ずることになるが、社会的にみても有効な商品が無意味に埃をかぶったまま家庭の片隅にうちすてられていることは無視できない損失といわなければならない。

しかし、このような場合、消費者側からは、割賦金の不払いを強行するのは別として、解約申し出について適当な方法がないのが現状である。

そこで、例えば

a 一定商品については、一定期間の試用期間を設けることとする。

b クーリング・オフの期間を商品配達後の一定期間までとし、配達前の解約は無料とし、配達後の一定期間内の解約は、あらかじめ契約書内に明示した定額の試

用料のみを支払えば足りるものとする。

- c bの期間経過後であっても、購入者が当該商品を必要としない事情が客観的に明確であり、解約の申し出に合理性があるときは、販売者は解約に応じなければならないとする。少なくとも、解約に応じるよう努めなければならないとする。
- d cの場合の解約料については、購入者の債務不履行の場合について損害賠償等の制限について定めた割賦販売法第6条ないし訪問販売法第7条を適用する。

そして同条の定める「通常の使用料」の額が争点となる場合も多いので、この点についても、具体的基準額ないし基準率が明確になることが望ましい。さしあたっては、別記1、2の基準などが参考になろう。

そして、これらの基準額ないし基準率もあらかじめ契約書に明示されているとなおよいと考えられる。

- e 分割可能な商品をセット売りした場合の中途解約にあたっては、使用した物品と全く未使用の物品とを区別し、前者についてはdの解約料を支払うも、後者については解約料をbの試用料相当額程度の低額にするよう配慮すること。これによって、不必要なものまでも一括で買うことを要求する商法は合理的範囲まで制約されることにもなる。

なお、このようないわば中途解約を認めることは事業者にとって不利になると思われるかも知れないが、必ずしもそうではない。事業者が中途解約に対して誠意をもって応ずる姿勢は、特殊な販売形態である訪問販売の信用度を高め、消費者に広く利用される基盤となると思われる。

また、中途解約が、現在のように消費者と事業者間の個別的な紛争解決ということではなく、あらかじめ定められた基準にのっとって行われることによって、事業者はその経費を予測することができ、これを販売原価の一部に算入したり、あるいは、保険制度の導入によって危険の負担を分散軽減することも可能となると思われる。

- (2) 次に、本件は教育機器を対象とする紛争であった。今日、「教育産業」ということがいわれ、特に学習関係の教材販売が活発に行われている。

しかし、教育は、対象となる生徒や学童の個性や能力によってその効果を大きく左右されるものである。すなわち教育は一般化することには限界があり、むしろ個別性、特殊性が優先するものである。

一方、産業は、これとは逆に一般化し、大量生産大量販売を指向するものであって、個別性、特殊性は切り捨てられる傾向にあるといえる。

従って、「教育産業」というものは、個別性を優先させる教育と、一般大量化につきすすむ産業とが結合したものであって、それ自体の中に上記のような本質的矛盾を包含するものといわざるを得ない。本件の相手方においては、この本質的矛盾に対処するため、単なる機器の販売に終わることなく、その利用活用について継続的に子供らを指導するよう配慮しているとのことであり、これは好ましいことであるといえよう。しかし、このような指導も、企業が行うものである以上、ある程度の画一化一般化は避けられないところであってみれば、教育の理想とする個別性、特殊性からはやはり距離が生じ勝ちであることは避けられないといわざるを得まい。

従って、販売者側において、どのように商品自体について自信をもち、商品が立派な内容のものであっても、又、契約締結時における販売員の説明に何ら欠陥がなく、消費者が十分納得して購入をとりきめたとしても、実際にその子供には教育効果があがらない場合はありうるのである。であるから、販売業者としては、「教育効果があがらないときは、何時でも解約に応じる」といった姿勢が要請されるといえよう。このような要求をしたからといって、前記のとおり教育産業自体に包含される本質的矛盾に根ざすものである以上、教育産業に従事する者に対して過酷な要求をするものでないとするのである。

同様に、販売業者は単に消費者に商品購入の意思表示をさせるというのではなく、購入者が真にその商品の購入を必要としているかどうかについて消費者の立場に立って親身の配慮を払うことが望ましい。

そして、このような「消費者本位の販売姿勢」は、教育産業機器に限らず、すべての訪問販売に共通して望まれるところであることはいままでもない。

- (3) なお、当然のことながら、消費者としても、商品を購入するに当たっては、その必要性や活用可能性等について十分に熟慮をめぐらせることが望まれる。かりに中途解約の途がひらかれたとしても、それは決して消費者の恣意的な解約を許すものではないし、又、たとえ解約ができて相応の解約料を負担しなければならないものなのであることを念のために申し添えたい。

〔別記 1〕

昭和53年1月13日付け52産局第830号通商産業局長あて通商産業省産業政策局長文書〔文書の一部を抜粋して掲げた〕

「前払式特定取引契約々款及び前払式割賦販売契約々款に定める解約手数料の額の基準について」

購入者又は指定役務の提供を受ける者の責に帰すべき事由により前払式特定取引契約又は前払式割賦販売契約が途中解約となった場合に業者が契約の結締及び履行のために通常要する費用の額として既払金額から控除できる額の基準は、次の諸費用を合計した額以内の金額とし、別表に定める算式により算定される金額とする。

1 前払式特定取引の場合

(1) 契約費用 200円

(2) 募集手数料

(契約額)	(手数料)
3万円以下の場合	契約額の10%
3万円超6万円以下の場合	契約額の6%+1,200円
6万円超9万円以下の場合	" 4%+2,400円
9万円超12万円以下の場合	" 3%+3,300円
12万円超15万円以下の場合	" 2%+4,500円
15万円超18万円以下の場合	" 1%+6,000円
18万円超の場合	7,800円

(3) 集金費用

入金額の10%、ただし1回当りの費用は200円以下とする。

2 前払式割賦販売の場合

(1) 契約費用 200円

(2) 販売手数料

(契約額)	(手数料)
5万円以下	3,000円
5万円超15万円以下	6,000円
15万円超	7,500円

(3) 集金費用

入金額の10%、ただし1回当りの費用は200円以下とする。

[別記 2]

業種別 契約書記載 標準損料例 (社団法人日本割賦協会)

1. 国内図書標準使用損料

- (1) 書籍の場合、分割払価格に下表の％を掛けた額を標準とします。  
 (2) 機器・録音テープ、レコードの場合はこれに30％を加算した額を標準とします。

通常使用料	使用損害金
イ) 商品引渡後1ヶ月以内は価格の10％	イ) 内外装とも汚破損なときは購入価格の0％
ロ) 1ヶ月経過後は1ヶ月増すごとに5％増し	ロ) 内外装に多少汚破損が認められ、新品として転売不可能と認められるものは価格の50％
ハ) 新改訂版がでて返還商品が旧版のときは95％	ハ) 内外装の汚損が甚しいとき、又は商品に加筆・捺印等が行われているものは95％

2 家電製品の標準使用損料(割賦販売価格に対する比率)

使用月数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
電子音響商品	25	33	40	46	50	54	57	60	63	65	67	69	70	71	72	73	74	75	76	77	21ヶ月以降 77%
回転機応用商品	40	46	50	54	57	60	63	65	67	69	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	同上 80%
光熱季節商品	40	53	60	66	70	73	76	78	80	82	83	84	13ヶ月以降	84%							
厨房浴用設備及家庭用品	50	63	70	75	79	81	83	85	87	88	89	90	同上	90%							

3 家具家庭用品の標準使用損料

使用月数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13ヶ月以上
支払総額に対する比率	50%	63	70	75	79	81	83	85	87	88	89	90	90%

4 教育機器の標準使用損料

- (1) 分割払価格に対する比率  
 (2) 使用月数は商品到着日から返還時までとする。

使用月数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21ヶ月以降
使用損料率	10	19	27	34	40	45	49	53	57	60	63	66	68	70	72	74	76	77	78	79	80%

〔別記 3〕

適 用 試 算

1 別記1の基準による場合

本件では返還される商品は、全く使用されていないので商品価値は減じていないとしてよい。すると額の算定は、(1)契約締結に要した費用及び(2)履行に要した費用となる。(1)については、上記基準により契約代金が198,000円であるところから200円+7,500円となる。(2)は本基準自体は履行前の場合に適用されることを前提とするため、規定がないが配送料と返送料の実費が各1,200円とみられるから約2,400円とおさえる。従って合計10,000円となる。

2 別記2の基準による場合

4の使用月数は、「商品到着日から返還時までとする」とあるが、本件では、到着日後数日で申立人から相手方に返還を申し出ており、相手方で引取ろうとすれば何時でも引取ることが出来た状態であったと認められるから使用月数は最低の1ヶ月とみてさしつかえない。

本件商品代金は198,000円であるから、4の教育機器の欄の使用月数1ヶ月で10%、即ち19,800円である。しかし、商品が未使用であることは勿論、開封すらされていない状況にあることを考慮すれば、これより相当低いのが妥当であると考えられる。

申立人 (住所・氏名)  
 相手方 (住所・氏名)  
 相手方代理人 (住所・氏名)

上記当事者間の「学習用教材機器（訪問販売）購入契約の解除に関する紛争」事件について、東京都消費者被害救済委員会あっせん部会のあっせん手続きにより、次の条項で協定が成立した。

- 1 申立人、相手方双方は、昭和52年10月21日、両当事者間の売買契約が有効に成立したことを認める。
  - 2 申立人、相手方双方は、本日、前項の契約を合意解約する。
  - 3 申立人は、相手方に対し、解約料として金5,000円を支払う。  
 相手方は、申立人に対し、申立人が第1項の契約時に相手方に支払った個別指導教室入学申込金2名分金6,000円を返還する。
  - 4 相手方は、申立人が開封しないまま保管中の教材一式を速やかに引き取る。
- 以上が成立したので、本書3通を作成し、当事者及び立会人が署名捺印のうえ、双方及び東京都消費者被害救済委員会あっせん部会が各1通を保有するものとする。

昭和53年5月15日

申立人	( 氏 名 )	印
相手方	〇〇〇〇株式会社	
	代理人弁護士 (氏名)	印
東京都消費者被害救済委員会あっせん部会		
部会長	清水 誠	印
委員	野村 宏治	印
委員	中村 紀伊	印
委員	菅谷 頼道	印

[参 考 資 料]

1 東京都消費者被害救済委員会 審議経過

回数	開催日	審議内容
第1回	53年 3月13日	1 知事から付託された「学習用教材機器（訪問販売）購入契約の解除に関する紛争事件」（52都民消消第570号）について審議 2 委員会に上記事件についての「あっせん部会」設置 あっせん部会の構成（三者委員・4名） 部会長 清水 誠（学識経験者委員） 委員 野村宏治（同上） 委員 中村紀伊（消費者委員） 委員 菅谷頼道（事業者委員）
第2回	53年 6月22日	1 「学習用教材機器（訪問販売）購入契約の解除に関する紛争事件」について、あっせん部会の報告を受け、内容等について審議 2 あっせん部会から付言された意見をもって委員会の意見とすることを決定



## 2 あっせん部会審議経過

回数	開催日	審議内容
第1回	53年 3月20日	1 紛争事件について事務局及び消費者センターが概要説明 2 紛争内容の問題点及び今後の処理方針等について検討
第2回	53年 4月11日	申立人及び相手方から事情聴取 (出席者) 申立人A、相手方B社、相手方代理人(弁護士)
第3回	53年 5月 2日	1 あっせん内容等について審議 2 あっせん原案の作成
第4回	53年 5月15日	1 当事者双方に部会のあっせん案を提示説明 2 部会あっせん案をもって当事者双方の合意成立 3 あっせん部会立合いのもとに当事者双方は協定書を作成交換 (出席者) 申立人A、相手方B社代理人(弁護士)

### 3 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

氏名	現職	備考	専門
学識経験のある者			
高柳 信一	東京大学社会科学研究所教授	会長◎▲	行政法
清水 誠	東京都立大学法学部教授	会長代理○△■	民法
正田 彬	慶応義塾大学産業研究所教授	○△	経済法
土屋 鉄蔵	弁護士（東京弁護士会所属）	○△	
野村 宏治	弁護士（東京第一弁護士会所属）	○△□	
消費者			
中村 紀伊	主婦連合会副会長		□
並木 良	東京都地域婦人団体連盟副会長		
和歌森 玉枝	東京都地域消費者団体連絡会中央委員		
事業者			
澤村 嘉一	東京商工会議所国民生活委員会委員長		
菅谷 頼道	東京都中小企業団体中央会専務理事		□
田村 市郎	東京都商工会連合会専務理事		

#### 部会（3部会）

##### 1 あっせん部会

事件ごとに会長の指名する学識経験者、消費者及び事業者の三者委員をもって構成（「学習用機器（訪問販売）購入契約の解除に関する紛争」担当 ■部会長、□委員）

##### 2 調停部会

学識経験者委員全員をもって構成（◎部会長、○委員）

##### 3 訴訟援助部会

学識経験者委員全員をもって構成（▲部会長、△委員）